

MF2213_2 ATENCIÓN A PASAJEROS EN AEROPUERTOS



350,00 € - 425,00 €

En el ámbito del transporte y mantenimiento de vehículos, es necesario conocer los diferentes campos de la asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en aeropuertos, dentro del área profesional aeronáutica. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.

Categorías: [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Transporte y Mantenimiento de Vehículos](#) |

Duración	160 h
Modalidad	Online
Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE
Precio	Particular, Empresa

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

1. MÓDULO 1. Atención a Pasajeros y Otros Usuarios de Aeropuertos

UNIDAD FORMATIVA 1. SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL ENTORNO AEROPORTUARIO

1. Marco institucional en el entorno aeroportuario.
2. - Organismos Internacionales: funciones, normas y reglamentos.
3. - Organismos Nacionales: funciones, normas y reglamentos.
4. - Otros organismos/asociaciones.
5. Entidades y empresas presentes en un aeropuerto:
6. - Sus funciones.
7. - Actividades.
8. - Servicios.
9. Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire.
10. Aeronaves. Tipos y características principales.
11. Mapas del área de movimiento.
12. Servicios de asistencia en tierra: diferentes tipos de atención y funciones principales.
13. Servicios de tránsito aéreo.

14. Ayudas a la navegación: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas.
15. Normativa aeronáutica y reglamentos aplicables a la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.
16. Comunicaciones en el entorno aeroportuario.
17. - Alfabeto aeronáutico.
18. - Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves.
19. - Fraseología aeronáutica.
20. - Servicio Internacional de Comunicaciones Aeronáuticas.
21. - Radiotelefonía.
22. - Servicio fijo aeronáutico. Servicio móvil aeronáutico.
23. - Mensajes AFTN y SITA.
24. - Mensajes que no cumplen el formato AFTN y mensajes de servicio.
25. - Procedimiento de llamada.
26. - Frases y palabras normalizadas.
27. - Categoría de los mensajes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS DEL AEROPUERTO.

1. Normas de Seguridad Operacional en las actividades aeroportuarias.
2. - Normativa básica de Seguridad en Plataforma de AENA: Teoría de la vulnerabilidad operacional.
3. - Normativa de seguridad operacional aplicable en la terminal de pasajeros de un aeropuerto.
4. - Prevención de riesgos de pasajeros con movilidad reducida.
5. - Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO.
6. - Normas operativas, su aplicación y prioridades: señales, marcas y letreros de plataforma.
7. - Normas para el acceso, estacionamiento y parada de vehículos.
8. Protocolos de comunicación de riesgos y de mitigación de sus consecuencias.
9. - Sistemas de gestión de la Seguridad de OACI.
10. - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
11. - Protocolos de comunicación de riesgos.
12. - Normas de supervisión de riesgos.
13. Seguridad de protección aeroportuaria:
14. - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
15. - Normativa EU-OPS sobre seguridad aeroportuaria.
16. - Programa Nacional de Seguridad. Medidas de seguridad contra interferencia ilícita.
17. - Plan de Seguridad interno de las compañías aéreas.

18. Plan de emergencias:
19. - Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia.
20. - Documento del plan de emergencia de aeropuertos.
21. - Tipos de emergencia;
22. - Dependencias implicadas: función y responsabilidad de cada dependencia.
23. - Funciones de mando y coordinación del plan;
24. - Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia.
25. - Simulacros de emergencia en los aeropuertos. Reacción ante emergencias.
26. Prevención de Riesgos Laborales
27. - Conceptos básicos; Ruido; Manipulación y carga ergonómica.
28. - Equipos tierra; Salud laboral (factores y situaciones de riesgo, medios de protección y comportamiento preventivo, valoración de situaciones de riesgo.
29. - Equipos de protección individual (EPI).
30. - Normas de supervisión de riesgos.
31. Sensibilización medioambiental en relación a la actividad aeroportuaria:
32. - Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente.
33. - Causas de las principales amenazas y problemas ambientales en aeropuertos.
34. - Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental.
35. - Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FACTORES HUMANOS EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS.

1. Concepto de Factor humano:
2. - Definición.
3. - Importancia.
4. - Gestión.
5. Modelos teóricos para explicación de sucesos y prevención de peligros.
6. - Modelo de Reason y Modelo del eslabón de una cadena de error: Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
7. - Consciencia situacional compartida. Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
8. - Asertividad: Aspectos teóricos y aplicación práctica.
9. - Etimología del error humano: variables biológicas, psicológicas, sociológicas y ambientales.
10. - Estudios del error humano en aviación: modelo Shell, cadena del error y TEM.
11. - Fatiga. Estrés. La relajación como técnica para combatir el estrés. Incidentes y accidentes.
12. Técnicas de comunicación aplicada a la atención en aeropuertos:
13. - El proceso de comunicación sus barreras y características.

14. - La comunicación oral: normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa.
15. - Escucha activa, feedback, entonación, claridad.
16. - Comunicación no verbal: las señales y actitudes: su reconocimiento y pautas de comportamiento.
17. - Coherencia con la comunicación verbal.
18. - Empatía, asertividad, contacto visual. Resolución de problemas de comunicación.
19. - Elementos facilitadores y barreras a la comunicación en el aeropuerto.
20. - Gestión del estrés y autocontrol.
21. Trabajo en equipo en el entorno aeroportuario:
22. - Distribución de responsabilidades y cooperación.
23. - Gestión de conflictos. Toma de decisiones.
24. - La conciencia situacional.
25. - Automatismos.
26. - Causas que provocan tensión laboral.
27. Protocolo en el entorno aeroportuario:
28. - Normas básicas de cortesía pautas de tratamiento al público: saludos de bienvenida y despedida.
29. - Normas de conducta básica en la atención a los diferentes tipos de usuarios aeroportuarios.
30. - Imagen y cultura en el aeropuerto. uniformidad y guía de estilo.
31. - Protocolo en las empresas del entorno aeroportuario: imagen de empresa.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MERCANCÍAS PELIGROSAS EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS.

1. Bases normativas y disposiciones.
2. Limitaciones:
3. - Mercancías peligrosas prohibidas, ocultas, transportadas por pasajeros o tripulación, en el correo.
4. - Exenciones a la reglamentación y aprobaciones. Cantidades exceptuadas y limitadas.
5. - Variaciones en función de estado y operador.
6. Marcado y etiquetado:
7. - Reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas.
8. Respuestas de emergencia.

UNIDAD FORMATIVA 2. INFORMACIÓN, FACTURACIÓN Y EMBARQUE EN TERMINALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INFORMACIÓN A USUARIOS SOBRE VUELOS Y SERVICIOS AEROPORTUARIOS.

1. Usuarios y pasajeros aeroportuarios: Tipologías, características y protocolos de actuación.
2. - De clase preferente o tarjeta de fidelización.
3. - Pasajeros de negocios.
4. - Pasajeros en viajes de turismo.
5. - Familias.
6. - Pasajeros en grupo.
7. - Menores y escolares.
8. - Pasajeros de tercera edad.
9. - Pasajeros de orquesta o con elementos deportivos.
10. - Pasajeros con animales tanto en cabina como en bodega.
11. - Pasajeros con armas.
12. - Pasajeros conflictivos.
13. Aspectos legislativos relacionados con la atención a usuarios aeroportuarios: - Normas europeas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos y principio general de prioridad para las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados.
14. - Derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.
15. - Restricciones de transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida.
16. Información a usuarios aeroportuarios:
17. - Demandas habituales de información: Información de vuelos: Vuelos de llegada, salida, retrasos y cancelaciones. Dependencias aeroportuarias.
18. - Actuación en caso de overbooking, pérdidas de vuelo y de conexión, retrasos y cancelaciones.
19. - Actuación ante solicitudes de información desconocida o no disponible.
20. - Elementos facilitadores a la comunicación: pantallas, diccionarios, planos, folletos y publicaciones aeroportuarias, eliminación de barreras de comunicación.
21. - Barreras arquitectónicas: situaciones habituales, riesgos y eliminación.
22. - Parámetros de calidad en la atención a pasajeros: escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible. Indicadores de satisfacción del pasajero.
23. - Acceso a los diferentes sistemas informáticos del entorno aeroportuario y de las diferentes compañías que operan en él.
24. - Equipos de comunicación: teléfono fijo, móvil, centralita, emisoras, pda,s

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN EN LA FACTURACIÓN DE VUELOS A PASAJEROS.

1. Mostrador de facturación.
2. - Operaciones previas y organización del mostrador de facturación.
3. - Equipos y materiales necesarios para la facturación. Tipología, funciones y procedimiento de utilización. Tarjetas de embarque, etiquetas, medios de comunicación, carteles informativos y luminosos.
4. - Cierre del mostrador y recogida de elementos de trabajo.
5. Facturación. Situaciones habituales
6. - Requisitos de documentación de pasajeros: billetes, reglamentación, destinos.
7. - Proceso de identificación del pasajero.
8. - Comprobación de billetes.
9. - Sistemas de reservas.
10. - Sistemas de check-in: Información de vuelos, facturación de pasajeros, emisión de tarjetas de embarque y etiquetas de equipaje.
11. - Facturación de equipajes: requisitos, equipajes de mano y equipajes especiales.
12. - Reserva, emisión y reemisión de billetes electrónicos.
13. - Procedimientos de modificación y cancelación de billete.
14. - Procedimientos de upgradings y downgradings.
15. - Sistemas de cobro. Diferentes tipos de tarifas, cambios, reembolsos o cancelaciones.
16. - Facturación informática y normas de actuación ante la facturación manual:
17. - Protección de datos informáticos.
18. Irregularidades en el mostrador de facturación.
19. - Tipos más frecuentes de irregularidades de pasajeros y sus equipajes y actuaciones más comunes: exceso de equipaje, equipajes de tratamiento especial, falta o pérdida de documentación, sobreventa.
20. - Normativa y protocolo de actuación ante el exceso de equipaje; resolución de incidencias.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE EMBARQUE.

1. Mostrador de embarque.
2. - Equipos y materiales necesarios para el embarque. Tipología, funciones y procedimiento de utilización y condiciones de uso.
3. - Operaciones previas y organización del mostrador de embarque.
4. - Cierre del mostrador de embarque y recogida de todos los elementos de trabajo.
5. Proceso de embarque, situaciones habituales.
6. - Requisitos y control de documentación de pasajeros: Requisitos según destino y nacionalidad. Tipos de billetes, pasaporte, visados, permisos de residencia, reglamentación. Siglas y códigos

de la documentación.

7. - Sistemas informáticos en los procesos de embarque y normas ante el embarque manual.
8. - Gestión de tiempos establecidos y coordinación con otros profesionales del ámbito aeroportuario.
9. - Voces de embarque: Modulación de la voz, utilización del tono y pausas para facilitar la comunicación.
10. - Equipaje de mano permitido y rechazable. Normas y etiquetado.
11. - Pasajeros en tránsito: Normativa, y actuaciones.
12. - Coordinación con otros profesionales del ámbito aeroportuario. Situaciones más habituales y actuaciones.
13. - Procedimientos de upgradings y downgradings.
14. - Procesos básicos de finalización de embarque. Cierre previo y final del vuelo. Comunicación de pasajeros faltantes.
15. - Protección de datos informáticos.
16. Incidencias operativas en el embarque.
17. - Procedimientos de actuación ante irregularidades de pasajeros: pérdidas de tarjeta de embarque, sobreventa, lista de espera, pérdida de vuelo en conexión. pasajeros facturados y no presentados.
18. - Irregularidades en el equipaje de mano: exceso de tamaño o peso y pérdida u olvido del mismo en las diferentes instalaciones aeroportuarias equipajes de tratamiento especial.
19. - Tipos de incidencias en el embarque y criterios básicos de actuación.
20. - Tramitación de incidencias.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN A PASAJEROS DE TRATO DIFERENCIADO.

1. Tipos y Características diferenciadoras.
2. - Menores sin acompañar, deportados e inadmitidos, gestantes, pasajeros con movilidad reducida, VIP.
3. - Pautas de actuación en función de su tipología.
4. - Procedimientos diferenciados de facturación y embarque.
5. - Documentación necesaria.
6. - Criterios de admisión o denegación del servicio: limitaciones de la compañía, servicio médico, autoridades; descargo de responsabilidad.
7. - Incidencias y factores de riesgo más frecuentes: Prevención y resolución.
8. Sistemas de gestión de servicios a Pasajeros de trato diferenciado.
9. - Tipos y características.
10. - Manejo básico.
11. - Mensajes emitidos.

12. - Actuaciones en función de la tipología de mensaje.
13. Nociones básicas de las pautas y los sistemas de comunicación con personas con discapacidad auditiva.
14. - Nociones elementales de lenguaje de signos aplicadas a las actividades en el aeropuerto.
15. Nociones básicas de primeros auxilios con PMR.
16. - Procedimiento ante un accidente:
17. - Examen del lugar del accidente.
18. - Evaluación del estado del accidentado.
19. - Inmovilización.
20. - Solicitud de ayuda.
21. - Puesta a disposición del personal especializado.
22. - Vendajes.
23. - Reanimación cardio-pulmonar.
24. - Desfibrilación.

UNIDAD FORMATIVA 3. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE PASAJEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS RELACIONADAS CON LOS PASAJEROS.

1. Mostrador de reclamación:
2. - Operaciones previas y organización del mostrador.
3. - Equipos y materiales necesarios en el mostrador: medios de comunicación, carteles informativos, luminosos, sistemas de megafonía; hojas de reclamaciones, albaranes de entrega; etiquetas rush.
4. - Cierre y recogida de todos los elementos de trabajo.
5. Normas en el tratamiento de incidencias relacionadas con las personas:
6. - Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen, entre otros, normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.
7. - Normativa reguladora en caso de reclamaciones: Convenio de Montreal.
8. - Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales.
9. Incidencias habituales, protocolos de actuación y tramitación: pérdida de conexión, overbooking.
10. - Gestión interna de las quejas o reclamaciones.
11. - Responsabilidades de la compañía; información de las mismas al pasajero.
12. - Procedimientos habituales en la gestión de la Reclamación: cambio de reserva, anulación asistencia en tierra hasta el siguiente vuelo; redireccionamiento con otra compañía.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS RELACIONADAS CON EL EQUIPAJE EN SALA DE LLEGADA

1. Equipos de recogida de equipaje:
2. - Paneles. Preparación y verificación del estado de funcionamiento.
3. - Cintas. Preparación, verificación del estado de funcionamiento. Comprobaciones previas y finales.
4. - Cintas especiales: uso, equipajes especiales, distribución y recogida.
5. - Actuaciones en caso de incidencias en paneles y cintas.
6. Tratamiento de incidencias relacionadas con el equipaje:
7. - Incidencias habituales, protocolos de actuación y tramitación: rotura, pérdida o extravío. Documentación. Parte de irregularidad de equipaje.
8. - Procedimientos habituales en la gestión de la Reclamación: emisión y cumplimentación del P.I.R
9. - Responsabilidades de la compañía; información de las mismas al pasajero.
10. - Gestión de búsqueda, entrega y regularización. Sistema informático "World Tracer"; tratamiento y regularización del equipaje "RUSH". Registro, almacenaje y etiquetado de equipajes recuperados y/o deteriorados.
11. - Gestión interna de las quejas o reclamaciones.
12. - Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales.